

## ● Webサポート評価結果 業界平均 3.50

Webサポート 評価項目	見つけやすく 使いやすい	複数のセルフヘルプ 選択肢	役立度/解決度	センターとの連携度	安心して利用できる
スコア	3.35	3.62	3.46	3.36	3.69

## ● クオリティ評価結果 業界平均 3.41

クオリティ 評価項目	サービス体制	コミュニケーション	対応スキル	プロセス/ 対応処理手順	困難な対応
スコア	3.58	3.38	3.27	3.49	3.31

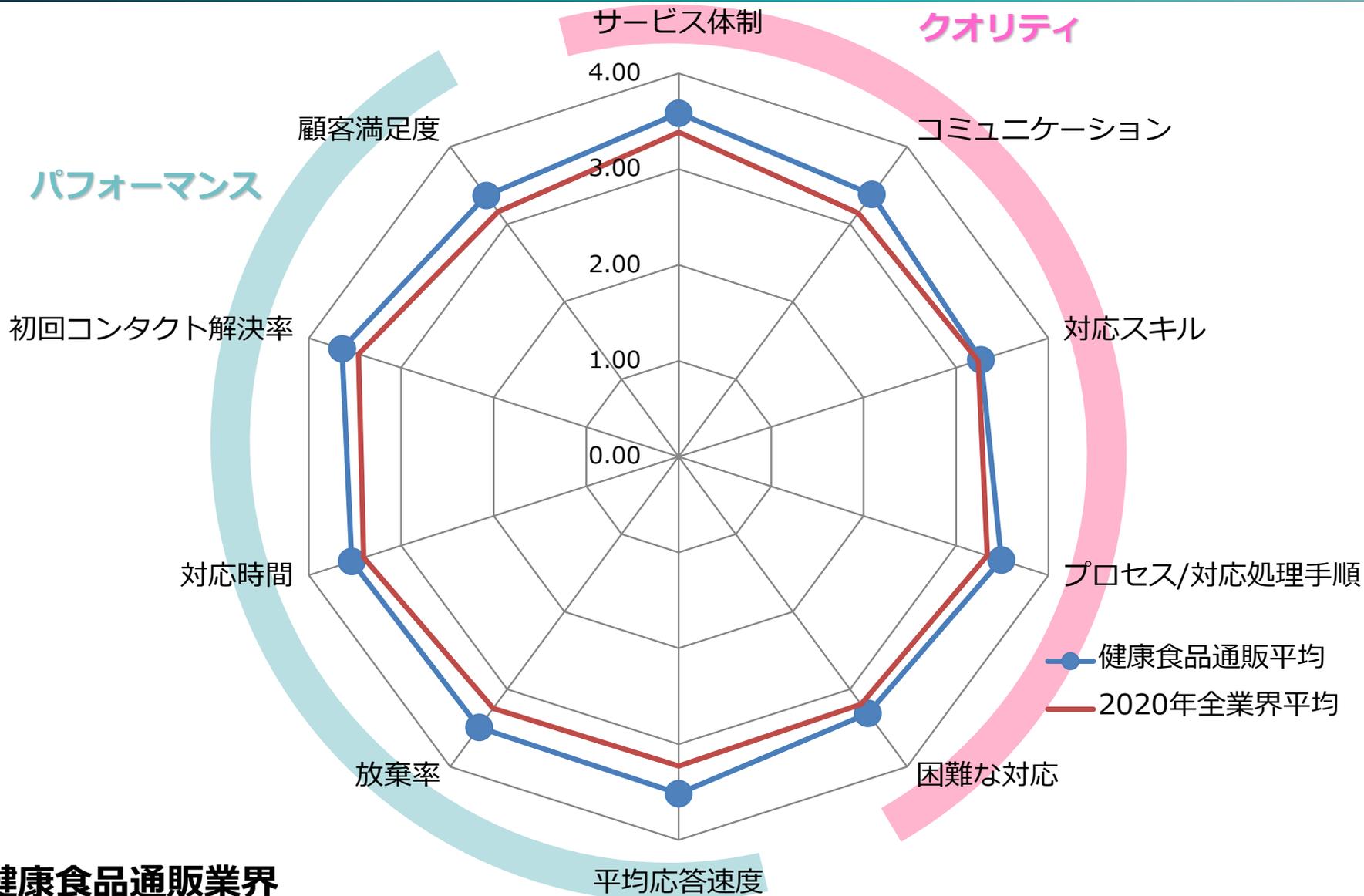
## ● パフォーマンス評価結果 業界平均 3.51

パフォーマンス 評価項目	平均応答速度	放棄率	対応時間	初回コンタクト 解決率	顧客満足度
スコア	3.52	3.49	3.54	3.64	3.37

# 健康食品通販格付け評価の結果 (Webサポート)



# 健康食品通販格付け評価の結果 (クオリティ&パフォーマンス)



- Webサポートは、**三つ星9社、二つ星5社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。健康食品通販業界は2020年全業界平均と比べて、すべての項目が高評価となっている。
- Webサポートで高評価のところは、顧客視点の分かりやすいFAQやコンテンツで、見つけやすく使いやすい。サポート選択肢が豊富で、自分に合った製品を選べる。さらにWeb利用のセンター連携がよく、安心して利用できる情報が多い。一方低評価のところは、チャットボットが利用しづらく、FAQで解決できない。情報量が多すぎて必要情報にたどり着けない。また担当者がWeb内容を把握しておらずセンター連携が不十分なところが見られた。
- 問合せ対応は、**三つ星6社、二つ星8社**という結果で、一つ星、星なしは該当がなかった。健康食品通販業界は2020年全業界平均と比べて、すべての項目が高評価となっている。
- クオリティで高評価のところは、丁寧で積極的に礼儀正しく、寄り添い含めて顧客の話がよく聴ける。顧客一人一人に合わせた対応ができ、穏やかまたはフレンドリなど担当者個々のよさが見られた。また商品知識が豊富で、信頼できるプロらしい自信のある対応であった。低評価のところは、一方的でマニュアル的な対応や、形式的な案内に留まり、担当者のばらつきが大きい。また顧客が情報を得るために色々質問しなければならないところも見られた。
- パフォーマンスで高評価のところは、チャンネルを問わずセンターにつながりやすく、チャットボットから有人チャットへの切り替えがスムーズで、窓口及びチャンネル間の連携もよい。顧客の状況に合わせた対応で初回解決できる。顧客ニーズをくみ取った安心感のある素早く手厚いサポートで満足度が高い。代替案やプラスアルファの情報提供があり、サポートのよさが企業のイメージアップになっている。一方評価が低いところは、音声ガイダンスが長く、つながりにくい。保留が多いうえに電話では解決できず、メール問合せに返信がない。チャンネルごとにサポート品質にばらつきがあり、顧客ニーズへの対応はできず満足度が低いところが見られた。